

# Customer Experience Manager (m/w/d)

Job ID  
REQ-10013595  
Jul 02, 2024  
Germany

## Summary

Local Brand Managers ODER global / regional / lokale Subfunktionsspezialisten innerhalb einer spezifischen Marketing-Unterfunktion. Definieren Sie die Produktstrategie in Abstimmung mit dem lokalen Management und der globalen Marketingabteilung und implementieren Sie unterstützende taktische Pläne/Projekte.

## About the Role

### Über die Rolle:

Als Customer Experiences (CX) Manager erstellen und steuern Sie die CX-Strategie der von Ihnen betreuten TA, einschließlich Performance und Output, und stellen die Erstellung von Materialien/Inhalten sowie deren Ausrichtung an der CX Strategie sicher. Die Rolle stellt Customer Experience in einem End-to-End-Prozess sicher und ist verantwortlich für eine Customer Experience die nicht nur die Entwicklung und Bereitstellung einer Omnichannel-/Digitalstrategie betrifft, sondern auch die Festlegung der Anforderungen an die Erstellung von Materialien / Inhalten und die Etablierung einer Channel Activation definiert.

### Ihre Aufgaben:

- Verantwortlich für die Gestaltung der Customer Experience (CX) für die von Ihnen betreute TA, einschließlich der Etablierung von Guidelines, innovativen Kanälen und Systemen, Entwicklung fortschrittlicher Analysen, dem Tracking von wichtige Metriken für die Channel Execution und Sammlung von Erkenntnissen über die Omnichannel Performance und Ergreifen von korrigierenden Maßnahmen.
- Steuern, Vorantreiben und "Fördern" des Customer Experience Verhaltens in der von Ihnen betreuten TA und dabei Sicherstellung von Konsistenz und Etablierung im Unternehmen
- Mitarbeit an globalen Projekten und Unterstützung bei deren Implementierung in der deutschen Organisation
- Zusammenarbeit mit dem TA Strategists, um eine konsistente Einführung und Anwendung der CX Strategie zu gewährleisten und so den Geschäftserfolg zu steigern
- Mitwirkung beim Review von neuen Engagement-Technologien und Innovationen welche die Kundenaktivierung und das Kunden-Engagement verbessern, Effizienzen verbessern und eine führende Position für Novartis Deutschland im Vergleich zu Wettbewerbern aufbauen
- Erstellung einer konsistenten Strategie für die Implementierung des CX-Plans für die von Ihnen betreute TA

- Abgeschlossenes Hochschulstudium in Wirtschaftswissenschaften, Naturwissenschaften oder vergleichbar
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung in den Bereichen Marketing, Produktmanagement oder Commercial über alle Kanäle in der pharmazeutischen Industrie
- Erfahrung im Rahmen einer Außendiensttätigkeit (>1 Jahr) von Vorteil
- Erfahrung in cross-funktionaler (ggf. agiler) Zusammenarbeit insbesondere mit den Therapeutic Areas (TAs) und dem Bereich Medical
- Sehr gute Kenntnisse in Präsentationstechniken
- Erfahrung im digitalen Marketing/Omnichannelmanagement für Ärzte und/oder Patienten
- Ausgeprägte analytische Kompetenz und strategische Fähigkeiten
- Kenntnisse agiler Projektmanagementmethoden
- Ausgeprägte kommunikative und kooperative Fähigkeiten
- Hohe Kreativität

### **Warum Novartis?**

Unser Vorsatz ist es, die Medizin neu zu gestalten, um Menschenleben zu verbessern und zu verlängern. Unsere Vision ist es, das wertvollste und vertrauenswürdigste Pharmaunternehmen der Welt zu werden. Wie wir das erreichen werden? Mit unseren Mitarbeitern. Es sind unsere Mitarbeiter, die uns tagtäglich dazu antreiben, unsere Ziele zu erreichen. Werden Sie Teil dieser Mission und dieses großartigen Teams!

Erfahren Sie hier mehr: <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>

### **Was wir bieten:**

Alle Informationen finden Sie in unserem Novartis Life Handbook (Englisch):

<https://www.novartis.com/careers/benefits-rewards>. Kontaktieren Sie den zuständigen Talent Acquisition Business PartnerIn, wenn Sie für weitere Details

### **Engagement für Vielfalt und Inklusion:**

Novartis setzt sich für Vielfalt, Chancengleichheit und Inklusion ein. Wir sind bestrebt, vielfältige Teams zusammenzustellen, die für die Patienten und Gemeinschaften repräsentativ sind, denen wir dienen. Wir bemühen uns um die Schaffung eines inklusiven Arbeitsplatzes, der durch Zusammenarbeit mutige Innovationen fördert und unsere Mitarbeiter in die Lage versetzt, ihr volles Potenzial zu entfalten.

Unsere Einstellungsentscheidungen basieren auf Chancengleichheit und der besten Qualifikation, ungeachtet von Geschlecht, Religion, Alter, Hautfarbe, Rasse, sexueller Orientierung, Nationalität oder Behinderung.

### **Unterstützungen für BewerberInnen mit Behinderungen:**

Das Gesetz sieht für schwerbehinderte/gleichgestellte Bewerber die Möglichkeit vor, die lokale SBV in dem Bewerbungsprozess einzubinden. Sollte dies Ihrem Wunsch entsprechen, teilen Sie es uns bitte im Vorfeld als Vermerk in Ihrem Lebenslauf mit.

## Treten Sie unserem Novartis Netzwerk bei:

Wenn diese Position nicht zu Ihrer Erfahrung oder Ihren Karrierezielen passt, Sie aber dennoch mit uns in Kontakt bleiben möchten, um mehr über Novartis und unsere Karrieremöglichkeiten zu erfahren, dann treten Sie hier dem Novartis Netzwerk bei:

<https://talentnetwork.novartis.com/network>

**Why Novartis:** Helping people with disease and their families takes more than innovative science. It takes a community of smart, passionate people like you. Collaborating, supporting and inspiring each other. Combining to achieve breakthroughs that change patients' lives. Ready to create a brighter future together?

<https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>

**Join our Novartis Network:** Not the right Novartis role for you? Sign up to our talent community to stay connected and learn about suitable career opportunities as soon as they come up:

<https://talentnetwork.novartis.com/network>

Division

International

Business Unit

Innovative Medicines

Location

Germany

Site

Munich (Non-Sales Force) (Novartis Pharma GmbH)

Company / Legal Entity

DE14 (FCRS = DE014) Novartis Pharma GmbH

Functional Area

Marketing

Job Type

Part time

Employment Type

Regulär

Shift Work

No

[Apply to Job](#)

Job ID

REQ-10013595

## Customer Experience Manager (m/w/d)

[Apply to Job](#)

---

**Source URL:** <https://prod1.id.novartis.com/id-en/careers/career-search/job/details/req-10013595-customer-experience-manager-mwd-de-de>

### List of links present in page

1. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
2. <https://www.novartis.com/careers/benefits-rewards>
3. <https://talentnetwork.novartis.com/network>

4. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
5. <https://talentnetwork.novartis.com/network>
6. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis\\_Careers/job/Munich-Non-Sales-Force-Novartis-Pharma-GmbH/Customer-Experience-Manager--m-w-d-\\_REQ-10013595](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis_Careers/job/Munich-Non-Sales-Force-Novartis-Pharma-GmbH/Customer-Experience-Manager--m-w-d-_REQ-10013595)
7. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis\\_Careers/job/Munich-Non-Sales-Force-Novartis-Pharma-GmbH/Customer-Experience-Manager--m-w-d-\\_REQ-10013595](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis_Careers/job/Munich-Non-Sales-Force-Novartis-Pharma-GmbH/Customer-Experience-Manager--m-w-d-_REQ-10013595)